



O R G A N I S M O C O N T R O L L O Q U A L I T À

# PRODUZIONI REGOLAMENTATE

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Il fine complessivo della certificazione è di infondere fiducia a tutte le parti interessate che un prodotto soddisfa i requisiti specificati (UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012). OCQ riconosce che affinché tale fiducia sia assicurata è indispensabile strutturare la propria attività ed agire nel rispetto di principi fondamentali, ovvero:

- l'imparzialità delle decisioni assunte, garantendo che il singolo interesse non abbia mai il sopravvento rispetto al volere comune. In tal senso OCQ dimostra il proprio impegno attraverso due meccanismi fondamentali:

il primo è il coinvolgimento di tutte le parti interessate, garantendone il bilanciamento, in un Comitato di Salvaguardia per l'imparzialità incaricato della verifica periodica dei rischi reali o percepibili per l'imparzialità di OCQ delle relative modalità di minimizzazione o eliminazione. È altresì compito del comitato valutare che le politiche e le procedure adottate nel rilascio e nel mantenimento delle certificazioni non siano discriminatorie, né sul piano economico, né sul piano operativo, ovvero nello svolgimento delle attività di certificazione. Per garantire che il coinvolgimento delle parti interessate avvenga con consapevolezza di ruolo, OCQ assicura il proprio impegno nella direzione dell'imparzialità sottoponendo gli aspetti più critici della propria attività al suddetto comitato, organizzando annualmente un congruo numero di incontri. Per garantire l'adeguatezza delle proprie politiche, OCQ analizza la soddisfazione dei propri clienti e di tutte le parti interessate e coinvolte nel processo di certificazione attraverso opportuni meccanismi di indagine.

Il secondo meccanismo si fonda sulla consapevolezza che l'indipendenza e l'imparzialità delle proprie attività deve essere garantita attraverso il proprio assetto organizzativo ed il rispetto di procedure documentate. Per tale motivo OCQ assicura che il proprio personale ispettivo sia libero da conflitti di interesse, nel rispetto delle norme nazionali ed internazionali. OCQ garantisce altresì che le funzioni impiegate nelle attività di riesame e decisione avvenga garantendo l'assenza di autovalutazione, ovvero non vengano mai condotte dalla medesima persona che ha effettuato la verifica ispettiva.

In tema di imparzialità OCQ assicura altresì nella propria struttura organizzativa la presenza e l'indipendenza di una Giunta di Appello, organo incaricato per la gestione dei ricorsi riguardanti l'attività di certificazione, le cui decisioni vengono assunte dall'OdC come inappellabili.

- la competenza del personale, supportata dal sistema gestione qualità. Allo scopo OCQ si avvale di personale ispettivo e gestionale che ha maturato la necessaria esperienza, sia in materia di ispezione ed audit, sia per i prodotti per i quali viene richiesta la certificazione. Riconoscendo la competenza tra i principi fondamentali per il rilascio di una certificazione di qualità, OCQ dimostra l'impegno in questa direzione attraverso la pianificazione di addestramenti e formazione specifica di settore, nonché di opportune politiche di monitoraggio volte alla verifica del mantenimento di adeguati standard di professionalità. Inoltre, affinché le attività di valutazione siano condotte con equità e uniformità di giudizio, OCQ assicura annualmente un numero minimo di incontri formativi e di allineamento del proprio personale con l'obiettivo di erogare il servizio di

certificazione come un unico corpo ispettivo. Qualora non disponga delle competenze necessarie allo svolgimento delle attività richieste (come nel caso di prove di laboratorio), OCQ garantisce, attraverso il proprio sistema di gestione per la qualità, l'approvvigionamento e l'utilizzo di servizi accreditati o comunque qualificati nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali di riferimento. Inoltre, al fine di interpretare al meglio le esigenze dei propri clienti e del mondo circostante e al contempo valutare le opportunità di miglioramento delle proprie attività, OCQ s'impegna nella partecipazione a seminari o incontri di formazione e/o collaborazione con altri enti (consorzi, organismi di certificazione, università e associazioni di categoria in genere).

- la riservatezza intesa come il livello di fiducia che si ottiene dal cliente nel trattamento delle informazioni acquisite. OCQ garantisce sia il rispetto delle prescrizioni normative e legislative relative alla riservatezza delle informazioni acquisite dal proprio personale ispettivo e di segreteria, sia la sicurezza delle registrazioni e dei dati forniti dal cliente; tale garanzia è offerta attraverso la sottoscrizione di un codice etico da parte di tutto il personale avente accesso ai dati dei clienti e limitando al minimo la copia di documenti proprietà del cliente o di OCQ.

- la trasparenza dei processi di valutazione applicati dall'organismo di certificazione. OCQ è consapevole altresì che i requisiti stabiliti dalle norme d'accreditamento prevedono che tutti i soggetti interessati dal processo di certificazione (dai produttori, alle istituzioni, ai laboratori o centri di assistenza, ai consumatori) abbiano adeguato accesso alle informazioni necessarie alla comprensione dei procedimenti adottati nella valutazione di conformità. Nel rispetto di tale principio OCQ assicura, anche attraverso il proprio sito web, l'assoluta trasparenza delle attività garantendo che qualsiasi soggetto richiedente possa accedere, senza indebiti ritardi, agli schemi di certificazione offerti. Non oltre, OCQ rende pubblici i tariffari applicati ai servizi di certificazione erogati affinché tutti i soggetti richiedenti possano comprovarne il rispetto e l'equità nell'applicazione. Per rendere evidente il proprio impegno nella trasparenza e nel miglioramento continuo, OCQ adotta una politica di rapida ed adeguata risposta ai ricorsi ed ai reclami pertinenti alle proprie attività, predisponendo un'apposita area dedicata alla formulazione e al raccoglimento degli stessi.

- la responsabilità. Affinché il proprio personale agisca nel rispetto dei procedimenti stabiliti senza remore o riluttanze e adempia pienamente al proprio mandato libero da pressioni finanziarie, OCQ è dotato di opportuna copertura assicurativa. In tema di responsabilità, OCQ è consapevole del fatto che la conformità dei prodotti da esso certificati ed immessi sul mercato è frutto di uno scrupoloso impegno nell'ottimizzazione delle risorse disponibili per la conduzione delle fasi di controllo, ma non può prescindere dalla consapevolezza della responsabilità di chi realizza le produzioni oggetto di certificazione. Per questo motivo tutto il personale si impegna nel promuovere l'importanza del soddisfacimento dei requisiti di conformità, condividendo con gli stessi i limiti e le responsabilità proprie di ciascun ruolo.

*Il Direttore SIMONA PIGONI*

*Il Presidente EROS VALENTI*

*Approvata da Consiglio Direttivo*

*Reggio Emilia, 15 aprile 2015*